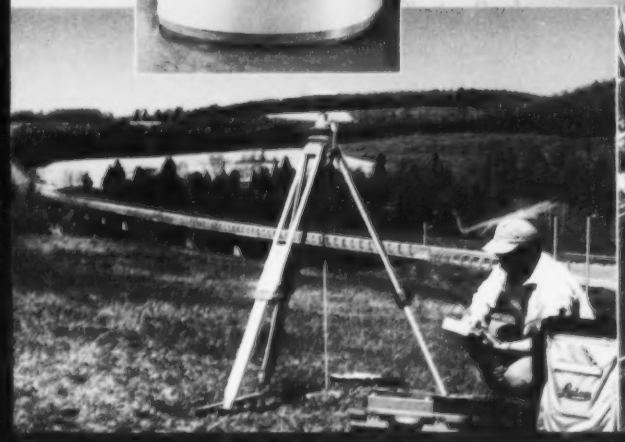
2004

Business Plan

2004-2007



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

105-03010/

BUSINESS PLAN 2004-2007

Service New Brunswick

Introduction

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown Corporation owned by the Province of New Brunswick. It has a dual role: to provide the people and business owners of New Brunswick with the greatest ease of access to government services, and to maintain authoritative public information through its three registries. Service New Brunswick was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

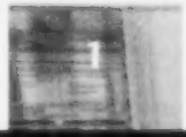
Services available publicly include a wide range of geographic and land information products including property assessment, personal property searches and the sale of maps. SNB is also responsible for three public registries, the Real Property Registry, the Personal Property Registry and the Corporate Affairs Registry.

Service New Brunswick delivers over 197 services on behalf of various government departments and agencies including licenses and permits, collection of fees and payments, and information on government products and services. To do so, it utilizes three delivery channels: online at www.snb.ca, toll free over the phone at SNB TeleServices (1 888 762-8600) and in person at 36 service centres across the province. Service New Brunswick also accepts payments on behalf of utilities and 45 municipalities.

Lines of Business

Service New Brunswick has four lines of business:

- **Property Assessment** – Assessment of all land, buildings and associated improvements to provide the basis for property taxation for municipalities and the Province.
- **Registries** – Real and Personal Property registries that provide information on land and movable goods, and the Corporate Affairs Registry that contains information on corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.
- **Government Service Delivery** – A gateway for the public to more than 197 government services offered through a network of 36 service centres located throughout New Brunswick, as well as over the phone and on the Internet.
- **Geographic Information Infrastructure** – Creation and maintenance of the province's control survey network and base mapping data.



Introduction

Business Planning

Service New Brunswick's Business Plan describes how the Corporation plans to focus its resources over the next three years.

The Business Plan includes a vision statement that describes our desired future, a mission statement that identifies the overall purpose of the Corporation, and the Corporation's values. These values describe how the employees of the corporation conduct themselves in carrying out the mission.

The Corporation's core business areas, or Key Result Areas (KRAs), are identified. These five KRAs reflect the major categories of performance and responsibility where the Corporation must concentrate resources and efforts to successfully achieve our mission. For each of these broad areas of responsibility, goals and strategies have been identified. These represent the high priority areas that the Corporation will be addressing in the next three years. They are not intended to encompass all of the Corporation's responsibility areas but rather highlight areas that require special attention during this time. As illustrated by the following diagram, the Business Plan describes in more detail the actions that will be taken to address the broad goals and strategic issues. The Plan clearly sets our course for the next three years and will guide us in providing government services to the people of New Brunswick.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses

Values

- **Quality Service** – We develop and deliver the highest quality products and services
- **Integrity and Respect** – We are honest, open, fair and respectful in our relationships with each other and with our customers
- **Leadership, Teamwork and Individuality** – We value leadership which provides a clear focus and direction and which encourages team and individual contributions in achieving organizational and professional success
- **Competence and Professionalism** – We support training and development as the foundation for a high performance work environment conducive to the growth and development of staff and the organization
- **Innovation and Risk-Taking** – We are innovative and practice responsible risk-taking in meeting the needs of customers and the corporation
- **Harmony of Actions and Values** – We live our values: they guide our behaviour, define the right course of action, and serve as a foundation for the way we treat our customers and each other

BUSINESS PLAN 2004-2007

Service New Brunswick

Key Result Area

Sales/Revenue

Service New Brunswick must constantly improve the scope and number of services it offers on behalf of all levels of government. Because it operates on a commercial model, it seeks appropriate compensation for its services and the use of its intellectual property and system developments.

Goal	Goal	Goal
Increase the number of services available at Service New Brunswick	**Sell Service New Brunswick's intellectual property**	**Increase profitability**
Strategies • Develop a strategy to deliver Federal Services • Develop additional offerings for municipalities • Develop and implement a strategy to enable the transfer of remaining appropriate provincial services	**Strategy** • Develop and implement a strategy to maximize new revenues from Service New Brunswick's intellectual property	**Strategies** • Review and update pricing for products and services • Develop and implement a process for continuous maximization of net revenues

Service New Brunswick

Key Result Area

Sales/Revenue

Service New Brunswick must constantly improve the scope and number of services it offers on behalf of all levels of government. Because it operates on a commercial model, it seeks appropriate compensation for its services and the use of its intellectual property and system developments.

Increase the number of services available at Service New Brunswick

Strategies

- Develop a strategy to deliver federal services.
- Develop additional offerings for municipalities.
- Develop and implement a strategy to enable the transfer of remaining appropriate provincial services.

Sell Service New Brunswick's intellectual property

Strategy

- Develop and implement a strategy to maximize new revenues from Service New Brunswick's intellectual property.

Increase profitability

Strategies

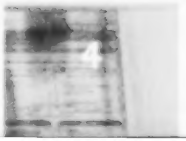
- Review and update pricing for products and services.
- Develop and implement a process for continuous maximization of net revenues.

Key Result Area

Marketing/Communications

Service New Brunswick's name and brand must be immediately recognizable, both provincially and abroad, as a leader in the delivery of single window services. To increase revenue through the sale of its intellectual property, Service New Brunswick must continue to support its business partners in their sales endeavours.

Goal **Increase confidence in and use of Service New Brunswick services**	Goal **Support private sector partners in their pursuit of sales**
Strategy • Develop and implement a marketing/communication strategy for specific lines of business and products and services	**Strategy** • In conjunction with business partners, develop and implement a strategy to optimize returns



Service New Brunswick

Key Result Area

Quality Service

The success of Service New Brunswick is attributable to the provision of high quality services to citizens and businesses. Our continued success will depend on maintaining the highest level of customer satisfaction and offering quality services that meet customer needs.

Goal **Provide a high level of service satisfaction**	Goal **Provide equitable and transparent assessments**	Goal **Provide easy access to business services**
Strategy • Measure the drivers of customer satisfaction and respond to any gaps identified	**Strategy** • Acquire the tools required to improve the assessment process including replacing the existing Property Assessment and Taxation System (PATS)	**Strategies** • Cooperate with other provinces and the federal government on initiatives to direct businesses to the services they require • Explore additional opportunities to cluster service offerings for business sectors

Innovation and eNB

Innovation has been the hallmark of Service New Brunswick's success to date. We must focus on additional re-engineering and exploitation of technology to provide more services electronically and to provide efficiencies to the back office processes supporting these services. We must also advocate for the transfer of some functions to Service New Brunswick that are currently in government departments.

Goal **Provide leading edge registries**	Goal **Support Red Tape Reduction and provide improved services for businesses**	Goal **Be a recognized leader in citizen engagement**	Goal **Provide government services efficiently**
Strategies • Develop and articulate long term plans for all registries • Implement e-submission in the Real Property Registry • Expand electronic service offerings in the Corporate Affairs Registry • Investigate the business case for electronic access to historical documents	**Strategies** • Expand the use of the common business number • Encourage departments to offer more business services electronically • Secure financing and implement a modern licensing and permit system • Provide a single point of entry for development permits • Expand one-stop services for truckers	**Strategies** • Enrich citizen engagement tools • Implement the *Land Gazette*	**Strategy** • Expedite the transfer of the following functions to Service New Brunswick: Vital Statistics, *Royal Gazette*, survey and mapping services and the Civic Address database

Service New Brunswick

Key Result Area

Organizational Effectiveness

Service New Brunswick requires a combination of policies, procedures and tools to ensure the effective utilization of its information, human and financial resources. Employees require the skills and tools necessary to provide quality service to the public. The corporation must also develop strategic directions and action plans that improve efficiencies.

Goal **Increase effectiveness of internal communication**	Goal **Ensure the right people are in the right jobs with the right tools**	Goal **Operate as a business**
Strategy • Develop and implement a strategy for the creation, maintenance and communication of corporate policies	**Strategy** • Develop and implement a comprehensive human resource strategy and supporting policies that include: leadership competencies, a succession plan, a training and employee development program, a performance management program and a recognition and appreciation program	**Strategies** • Optimize the use of resources for delivering services • Develop business cases for future investments • Develop and implement channel management strategies considering price differentials, tender options and convenience fees

Provide leading edge registries

Support Red Tape Reduction and provide improved services for businesses

Be a recognized leader in citizen engagement

Provide government services efficiently

Increase effectiveness of internal communication

Ensure the right people are in the right jobs with the right tools

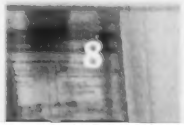
Operate as a business

Financial Forecast and Operating Statements

	2004-2005 Budget	2005-2006 Pro Forma	2006-2007 Pro Forma
Provincial funding	25,318,100	25,644,644	24,176,484
Municipal assessment	7,003,558	7,213,665	7,430,075
Products and services	16,019,100	16,019,100	16,019,100
Fee increases, software and Unlimited Liability Corporations (ULC)	2,154,500	5,241,600	5,486,600
Other	694,889	544,889	544,889
	51,170,147	52,663,898	53,657,148
Operating expense	50,618,586	51,776,644	53,329,943
	551,561	887,254	327,205
Physical assets	860,100	885,903	912,480
System development	4,353,703	4,782,460	4,118,268
Less: CGI Investment	(700,000)	(700,000)	(500,000)
	4,513,803	4,968,363	4,530,748

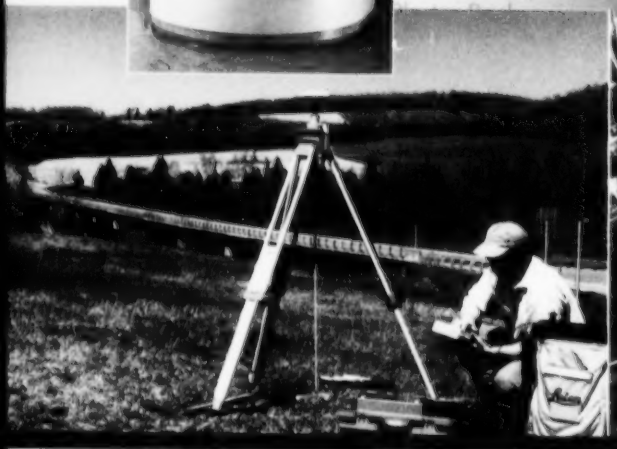
Financial Forecast and Operating Statements

	2004-2005 Budget	2005-2006 Pro Forma	2006-2007 Pro Forma
REVENUE			
Provincial funding	25,318,100	23,644,644	24,176,484
Municipal assessment	7,003,558	7,213,665	7,430,075
Products and services	16,019,100	16,019,100	16,019,100
Fee increases, software and Unlimited Liability Corporations (ULC)	2,134,500	5,241,600	5,486,600
Other	694,889	544,889	544,889
	51,170,147	52,663,898	53,657,148
EXPENSE			
Operating expense	50,618,586	51,776,644	53,329,943
NET INCOME	551,561	887,254	327,205
CAPITAL			
Physical assets	860,100	885,903	912,480
System development	4,353,703	4,782,460	4,118,268
Less: CGI Investment	(700,000)	(700,000)	(500,000)
	4,513,803	4,968,363	4,530,748



Plan d'affaires

2004-2007



Service New Brunswick
Services Nouveau-Brunswick

Introduction

À propos de Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick avec une double mission : accroître l'accessibilité des services gouvernementaux à la population et aux propriétaires d'entreprises et gérer les renseignements publics qui font autorité par l'intermédiaire de ses registres. Services Nouveau-Brunswick a été créée afin de regrouper sous un même toit les services transactionnels et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privées et professionnelles.

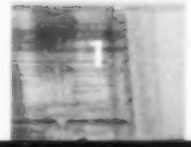
Les services généraux comprennent un large éventail de produits et de services d'information foncière et géographique, y compris l'évaluation foncière, la recherche de titres de biens réels et la vente de cartes. SNB est aussi responsable pour trois registres publics, le registre des biens réels, le registre des biens personnels et le registre des affaires corporatives.

Services Nouveau-Brunswick offre plus de 197 services au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, notamment ceux qui se rapportent aux licences et permis, à la perception des droits et des paiements, ainsi qu'aux renseignements sur les produits et les services du gouvernement. Pour ce faire, elle utilise trois canaux de prestation : en ligne, à www.snb.ca, au téléphone, sans frais, par l'intermédiaire des TéléServices de SNB (1 888 762-8600) et en personne dans 36 centres de service de la province. Services Nouveau-Brunswick accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 45 municipalités.

Secteurs d'activité

Services Nouveau-Brunswick compte quatre secteurs d'activité :

- **Évaluation foncière** – Évaluation de tous les terrains, immeubles et améliorations connexes dans le but d'établir la base de l'impôt foncier pour les municipalités et le gouvernement provincial.
- **Registres** – Registres des biens réels et personnels en vue de fournir des services d'information sur les biens réels et personnels, et registre des affaires corporatives qui contient de l'information sur les sociétés, les partenariats et les raisons sociales enregistrés au Nouveau-Brunswick.
- **Prestation de services gouvernementaux** – Point d'accès du public à plus de 197 services du gouvernement offerts par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province, ainsi que par téléphone et Internet.
- **Infrastructure de l'information géographique** – Création et mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.



Planification d'affaires

Le plan d'affaires de Services Nouveau-Brunswick décrit comment la corporation projette d'orienter ses ressources au cours des trois prochaines années.

Le plan d'affaires comprend un énoncé de vision qui décrit notre avenir souhaité, un énoncé de mission qui définit l'objectif général de la corporation, et les valeurs de la corporation. Ces valeurs indiquent la conduite que les employés de la corporation doivent adopter en réalisant la mission.

Les secteurs d'affaires de base ou principaux secteurs de résultats de la corporation sont désignés. Ces cinq secteurs correspondent aux grandes catégories de rendement et de responsabilité sur lesquelles la corporation doit concentrer ses ressources et ses efforts afin de réaliser sa mission. Des objectifs et des stratégies sont indiqués pour chacun de ces grands secteurs de responsabilité; ceux-ci constituent les secteurs très prioritaires auxquels la corporation travaillera au cours des trois prochaines années. Ils ne sont pas censés englober tous les secteurs de responsabilité de la corporation, mais ils visent plutôt à cerner les secteurs qui exigeront une attention spéciale pendant cette période.

Comme l'illustre le diagramme suivant, le plan d'affaires décrit de façon plus détaillée les mesures qui seront prises pour atteindre les objectifs généraux et résoudre les problèmes stratégiques. Le plan définit clairement notre orientation pour les trois prochaines années et sera notre guide de prestation des services gouvernementaux aux gens du Nouveau-Brunswick.

Vision

Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps

Mission

Fournir avec excellence les services du gouvernement et les renseignements aux particuliers et aux entreprises

Valeurs

- **Service de qualité** – Nous développons et livrons des produits et des services de qualité supérieure.
- **Intégrité et respect** – Nous sommes honnêtes, ouverts, justes et respectueux dans nos rapports avec nos collègues et nos clients.
- **Leadership, travail d'équipe et individualité** – Nous accordons de l'importance à un leadership qui assure une direction et un objectif précis et qui encourage les apports personnels et collectifs en vue de réaliser le succès professionnel et organisationnel.
- **Compétence et professionnalisme** – Nous croyons que la formation et le perfectionnement sont les bases d'un milieu de travail performant et propice au développement et à la croissance du personnel et de l'organisation.
- **Innovation et risques** – Nous sommes innovateurs et nous prenons des risques calculés afin de répondre aux besoins des clients et de la corporation.
- **Harmonie des actes et des valeurs** – Nous vivons nos valeurs; elles guident notre comportement, définissent la ligne de conduite et servent de base à la façon dont nous traitons nos collègues et nos clients.

PLAN D'AFFAIRES 2004-2007

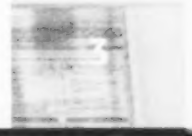
Services Nouveau-Brunswick

Principal secteur de résultats

Ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et pour l'utilisation de ses propriétés intellectuelles et de ses développements de systèmes.

Objectif	Objectif	Objectif
Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick	**Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick**	**Améliorer la rentabilité**
Stratégies • Élaborer une stratégie de prestation des services fédéraux • Élaborer des services additionnels aux municipalités • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie permettant le transfert des services provinciaux appropriés qui restent	**Stratégie** • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de maximisation des nouvelles recettes provenant des propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick	**Stratégies** • Réviser et mettre à jour les prix des produits et des services • Élaborer et mettre en œuvre un processus de maximisation continue des recettes nettes



PLAN D'AFFAIRES

Services Nouveau-Brunswick

Principal secteur de résultats

Ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et pour l'utilisation de ses propriétés intellectuelles et de ses développements de systèmes.

Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick

Stratégies

- Élaborer une stratégie de prestation des services fédéraux
- Élaborer des services additionnels aux municipalités
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie permettant le transfert des services provinciaux appropriés qui restent

Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick

Stratégie

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de maximisation des nouvelles recettes provenant des propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick

Améliorer la rentabilité

Stratégies

- Réviser et mettre à jour les prix des produits et des services
- Élaborer et mettre en œuvre un processus de maximisation continue des recettes nettes

Principal secteur de résultats

Marketing et communications

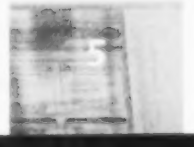
Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent être reconnus immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de vente de propriétés intellectuelles, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

Objectif	Objectif
Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation	**Appuyer les efforts de vente des partenaires du secteur privé**
Stratégie	**Stratégie**
• Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de marketing et de communications pour certains secteurs d'activités et certains produits et services	• De concert avec les partenaires d'affaires, élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'optimisation des revenus

Service de qualité

La réussite de Services Nouveau-Brunswick est attribuable à la prestation de services de qualité supérieure aux particuliers et aux entreprises. La poursuite de nos succès dépendra du maintien du plus haut niveau de satisfaction de notre clientèle et de l'offre de services de qualité qui répondent à ses besoins.

Objectif **Offrir un niveau élevé de satisfaction à l'égard de nos services**	Objectif **Effectuer des évaluations justes et transparentes**	Objectif **Assurer un accès facile aux services aux entreprises**
Stratégie • Mesurer les moteurs de satisfaction de la clientèle et corriger toute lacune constatée	**Stratégie** • Acquérir les outils nécessaires pour améliorer la procédure d'évaluation, notamment en remplaçant le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) actuel	**Stratégies** • Collaborer avec les autres provinces et le gouvernement fédéral à des initiatives visant à diriger les entreprises vers les services dont elles ont besoin • Rechercher des possibilités additionnelles de regroupement des services offerts aux secteurs d'entreprises



Marketing et communications

Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent être reconnus immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de vente de propriétés intellectuelles, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation

Stratégie

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de marketing et de communications pour certains secteurs d'activités et certains produits et services

Appuyer les efforts de vente des partenaires du secteur privé

Stratégie

- De concert avec les partenaires d'affaires, élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'optimisation des revenus

Service de qualite

La réussite de Services Nouveau-Brunswick est attribuable à la prestation de services de qualité supérieure aux particuliers et aux entreprises. La poursuite de nos succès dépendra du maintien du plus haut niveau de satisfaction de notre clientèle et de l'offre de services de qualité qui répondent à ses besoins.

Offrir un niveau élevé de satisfaction à l'égard de nos services

Stratégie

- Mesurer les moteurs de satisfaction de la clientèle et corriger toute lacune constatée

Effectuer des évaluations justes et transparentes

Stratégie

- Acquérir les outils nécessaires pour améliorer la procédure d'évaluation, notamment en remplaçant le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) actuel

Assurer un accès facile aux services aux entreprises

Stratégies

- Collaborer avec les autres provinces et le gouvernement fédéral à des initiatives visant à diriger les entreprises vers les services dont elles ont besoin
- Rechercher des possibilités additionnelles de regroupement des services offerts aux secteurs d'entreprises

Principal secteur de résultats

Innovation et eNB

L'innovation a été jusqu'ici le gage de la réussite de Services Nouveau-Brunswick. Nous devons nous concentrer sur de nouvelles réorganisations et sur l'exploitation de technologies additionnelles pour fournir plus de services électroniques et accroître l'efficacité des processus administratifs qui soutiennent ces services. Nous devons également promouvoir le transfert à Services Nouveau-Brunswick de certaines fonctions qui appartiennent actuellement aux ministères.

Objectif	Objectif	Objectif	Objectif
Créer des registres avant-gardistes	**Favoriser la réduction des formalités administratives et fournir aux entreprises des services améliorés**	**Être un chef de file reconnu en matière d'engagement des citoyens**	**Fournir de façon efficace les services du gouvernement**
Stratégies	**Stratégies**	**Stratégies**	**Stratégie**
• Élaborer et formuler des plans à long terme pour tous les registres • Mettre en œuvre la soumission électronique en ce qui a trait au registre des biens réels • Élargir les services électroniques offerts grâce au registre des affaires corporatives • Examiner la rentabilité commerciale de l'accès électronique aux documents historiques	• Accroître l'utilisation du numéro d'entreprise commun • Encourager les ministères à offrir plus de services électroniques aux entreprises • Obtenir le financement d'un système moderne de délivrance des licences et des permis et mettre ce système sur pied • Établir un point d'entrée unique pour les permis d'aménagement • Offrir aux camionneurs plus de services de guichet unique	• Améliorer les outils permettant l'engagement des citoyens • Publier la *Gazette foncière*	• Accélérer le transfert à Services Nouveau-Brunswick des fonctions suivantes : statistiques de l'état civil, *Gazette royale*, services d'arpentage et de cartographie, base de données des adresses de voirie

Efficacité de l'organisation

Services Nouveau-Brunswick a besoin d'un ensemble de politiques, de procédures et d'outils pour assurer l'utilisation efficace de son information ainsi que de ses ressources financières et humaines. Son personnel a besoin des compétences et des outils nécessaires pour fournir au public des services de qualité. La corporation doit aussi élaborer des orientations stratégiques et des plans d'action qui amélioreront l'efficacité.

Objectif **Accroître l'efficacité des communications internes**	Objectif **Veiller à avoir les personnes qui conviennent aux emplois et leur fournir les bons outils**	Objectif **Fonctionner comme une entreprise**
Stratégie • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant l'élaboration, la mise à jour et la communication des politiques de la corporation	**Stratégie** • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie globale des ressources humaines ainsi que des politiques de soutien englobant les capacités de leadership, un plan de relève, un programme de formation et de perfectionnement du personnel, un programme de gestion du rendement et un programme de distinction et de reconnaissance	**Stratégies** • Optimiser l'utilisation des ressources en vue de la prestation des services • Effectuer des analyses de rentabilité en vue d'investissements futurs • Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de prestation des services qui tiennent compte des écarts de prix, des options en matière d'appels d'offres et des frais de commodité

Innovation et eNB

L'objectif a été atteint le gage de la nouvelle de Services Nouveau-Brunswick. Nous devons nous concentrer sur de nouvelles réorganisations et sur l'exploitation de technologies additionnelles pour fournir plus de services aux citoyens et accroître l'efficacité des processus administratifs qui soutiennent ces services. Nous devons également poursuivre le travail de Services Nouveau-Brunswick de réformes dans tous les domaines qui appartiennent actuellement aux ministères.

Créer des registres avant-gardistes

Stratégies

- Élaborer et formuler des plans à long terme pour tous les registres
- Mettre en œuvre la soumission électronique en ligne au registre des biens fonciers
- Élargir les services électroniques offerts grâce au registre des affaires corporatives
- Examiner la rentabilité commerciale de l'accès électronique aux documents historiques

Favoriser la réduction des formalités administratives et fournir aux entreprises des services améliorés

Stratégies

- Activer l'authentification numérique (entreprise connect)
- Encourager les ministères à offrir plus de services électroniques aux entreprises
- Obtenir le financement fédéral pour le nouveau système de services en ligne à venir et des points de vente et mettre en œuvre ce système
- Utiliser un passeport comme projet pilote pour les permis d'aménagement
- Offrir aux consommateurs plus de services de guichet unique

Être un chef de file reconnu en matière d'engagement des citoyens

Stratégies

- Améliorer les outils permettant l'engagement des citoyens
- Publier la Gazette foncière

Fournir de façon efficace les services du gouvernement

Stratégie

- Accélérer le transfert à Services Nouveau-Brunswick des fonctions suivantes : éthique de l'état civil, Gazette royale, services d'arpentage, et un groupe chargé de gérer les données des adresses de voirie

Efficacité de l'organisation

Services Nouveau-Brunswick a besoin d'un ensemble de politiques, de procédures et d'outils pour assurer l'utilisation efficace de son information ainsi que de ses ressources financières et humaines. Son personnel a besoin des compétences et des outils nécessaires pour fournir au public des services de qualité. La corporation doit aussi élaborer des orientations stratégiques et des plans d'action qui amélioreront l'efficacité.

Accroître l'efficacité des communications internes

Stratégie

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant l'élaboration, la mise à jour et la communication des politiques de la corporation

Veiller à avoir les personnes qui conviennent aux emplois et leur fournir les bons outils

Stratégie

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie globale des ressources humaines ainsi que des politiques de soutien englobant les capacités de leadership, un plan de relève, un programme de formation et de perfectionnement du personnel, un programme de gestion du rendement et un programme de distinction et de reconnaissance

Fonctionner comme une entreprise

Stratégies

- Optimiser l'utilisation des ressources en vue de la prestation des services
- Effectuer des analyses de rentabilité en vue d'investissements futurs
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de prestation des services qui tiennent compte des écarts de prix, des options en matière d'appels d'offres et des frais de commodité

Prévisions budgétaires et état des résultats d'exploitation

	Budget 2004-2005	Prévisionnel 2005-2006	Prévisionnel 2006-2007
Financement provincial	25 318 100	23 644 644	24 176 484
Évaluation municipale	7 003 558	7 213 665	7 430 075
Produits et services	16 019 100	16 019 100	16 019 100
Augmentations des droits, logiciels et corporations à responsabilité illimitée	2 134 500	5 241 600	5 486 600
Autre	694 889	544 889	544 889
	51 170 147	52 663 898	53 657 148
Dépenses d'exploitation	50 618 586	51 776 644	53 329 943
	551 561	887 254	327 205
Biens matériels	860 100	885 903	912 480
Développement des systèmes	4 353 703	4 782 460	4 118 268
Moins : Investissement de CGI	(700 000)	(700 000)	(500 000)
	4 513 803	4 968 363	4 530 748

Prévisions budgétaires et état des résultats d'exploitation

	Budget 2004-2005	Prévisionnel 2005-2006	Prévisionnel 2006-2007
REVENUS			
Financement provincial	25 318 100	23 644 644	24 176 484
Évaluation municipale	7 003 558	7 213 665	7 430 075
Produits et services	16 019 100	16 019 100	16 019 100
Augmentations des droits, logiciels et corporations à responsabilité illimitée	2 134 500	5 241 600	5 486 600
Autre	694 889	544 889	544 889
	51 170 147	52 663 898	53 657 148
DÉPENSES			
Dépenses d'exploitation	50 618 586	51 776 644	53 329 943
REVENU NET	551 561	887 254	327 205
CAPITAL			
Biens matériels	860 100	885 903	912 480
Développement des systèmes	4 353 703	4 782 460	4 118 268
Moins : Investissement de CGI	(700 000)	(700 000)	(500 000)
	4 513 803	4 968 363	4 530 748